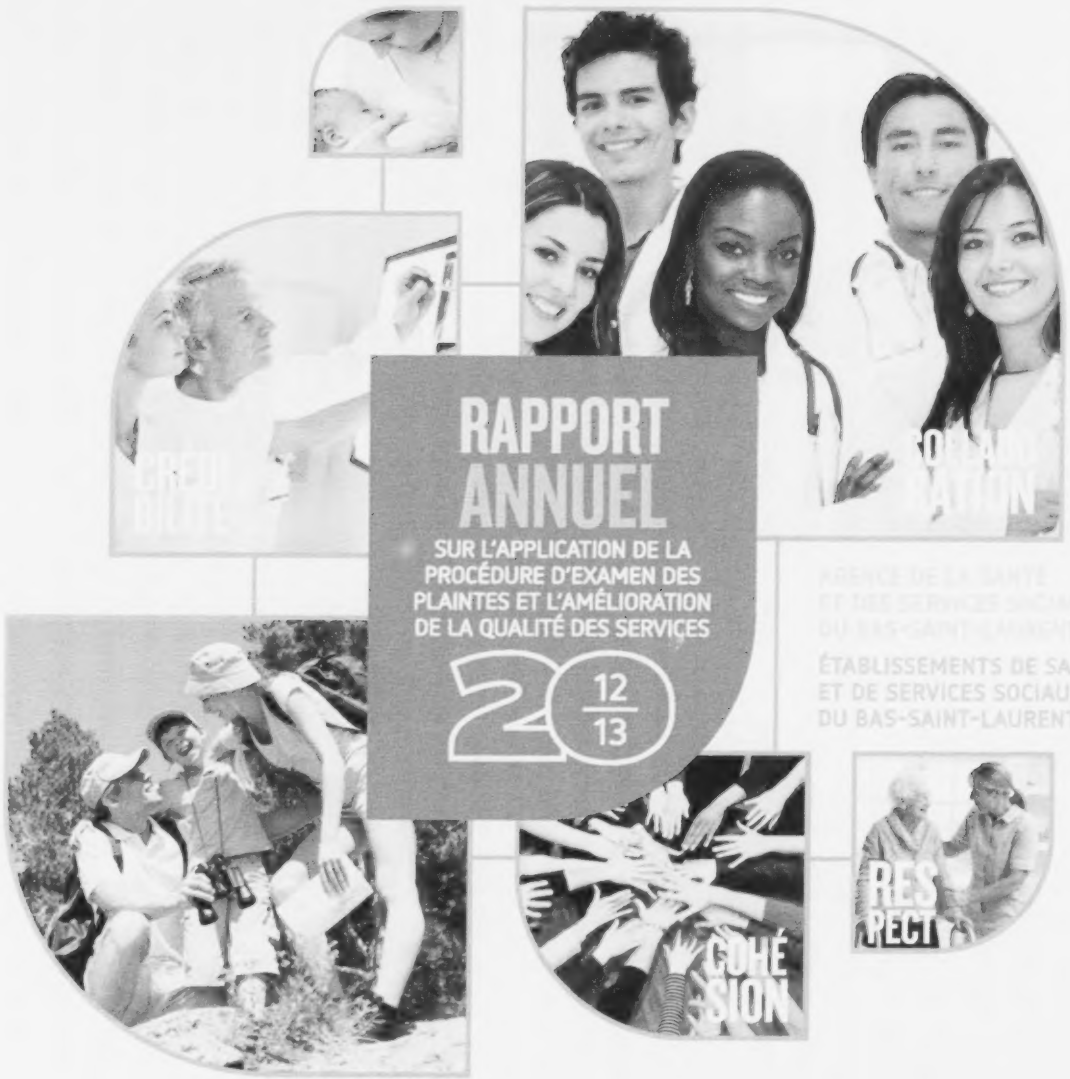


RAPPORT ANNUEL

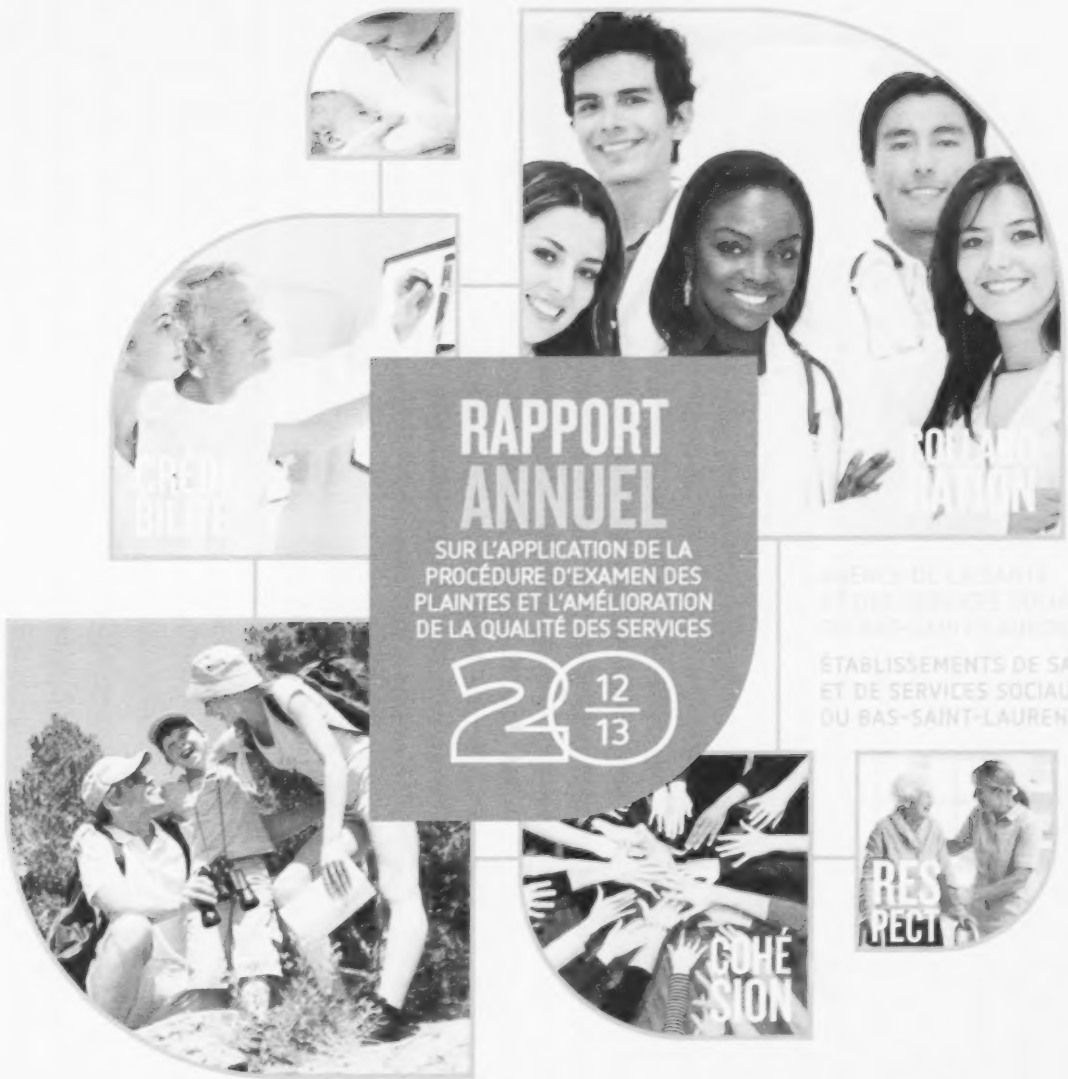
SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2012/13

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

Québec



Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DU BAS-SAINT-LAURENT

288, rue Pierre-Saindon, bureau 115
Rimouski (Québec) G5L 9A8
Téléphone : 418 724-5231
Télécopieur : 418 723-1597

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 25 septembre 2013

PRODUCTION

Direction des ressources humaines, de la qualité et de la performance

ÉDITION

© Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Bibliothèque et Archives Canada, 2013
ISBN : 978-2-923362-92-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-923362-93-9 (version PDF)

DANS CET OUVRAGE, LA FORME MASCULINE EST UTILISÉE SANS DISCRIMINATION, DANS LE SEUL BUT D'ALLÉGER LE TEXTE.

Ce rapport est disponible sur le site Internet de l'Agence au **www.agencesssbsl.gouv.qc.ca**

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ACRONYMES 6

PRÉSENTATION 7

FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2012-2013 8

CHAPITRE 1 RAPPORT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES 9

Introduction 10

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte 10

1.1 Aperçu général 10

1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant 11

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'instance visée 12

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives 13
- 1.4.1 Motifs de plainte 13
- 1.4.2 Mesures correctives et dossiers transmis pour études à des fins disciplinaires 13

1.5 Délai d'examen 14

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention 15

2.1 Aperçu général 15

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu 15

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon l'instance visée 16

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives 17
2.4.1 Motifs d'intervention 17
2.4.2 Mesures correctives 17

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions du commissaire régional 18

3.1 Demandes d'assistance et de consultation 18

3.2 Autres fonctions du commissaire régional 18

RAPPORT DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Introduction 22

Section 1 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les commissaires locaux 22

1.1 Aperçu général 22

1.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant 23

1.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée 24

1.4 Motifs de plainte et mesures correctives 25
1.4.1 Motifs de plainte 25
1.4.2 Mesures correctives 25

1.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 26

1.6 Délai d'examen 26

1.7 Bilan des dossiers de plainte conclus selon les motifs transmis au Protecteur du citoyen 27

Section 2 : Bilan du traitement des dossiers d'intervention par les commissaires locaux 27

2.1 Aperçu général 27

2.2 Origine et auteur de l'intervention dont le traitement a été conclu 27

2.3 Bilan du traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements et l'instance visée 28

2.4 Motifs d'intervention et mesures correctives 29
2.4.1 Motifs d'intervention 29
2.4.2 Mesures correctives 30

2.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 30

Section 3 : Demandes d'assistance, de consultation et autres fonctions des commissaires locaux 30

3.1 Demandes d'assistance et de consultation 30

3.2 Autres fonctions des commissaires locaux 31

Section 4 : Bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs 32

4.1 Aperçu général 32

4.2 Auteur de la plainte et qualité de l'assistant 32

4.3 Bilan de l'examen des dossiers de plainte selon la mission des établissements et l'instance visée 33

4.4 Motifs de plainte et mesures correctives 34
4.4.1 Motifs de plainte 34
4.4.2 Mesures correctives 34

4.5 Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires 35

4.6 Délai d'examen 35

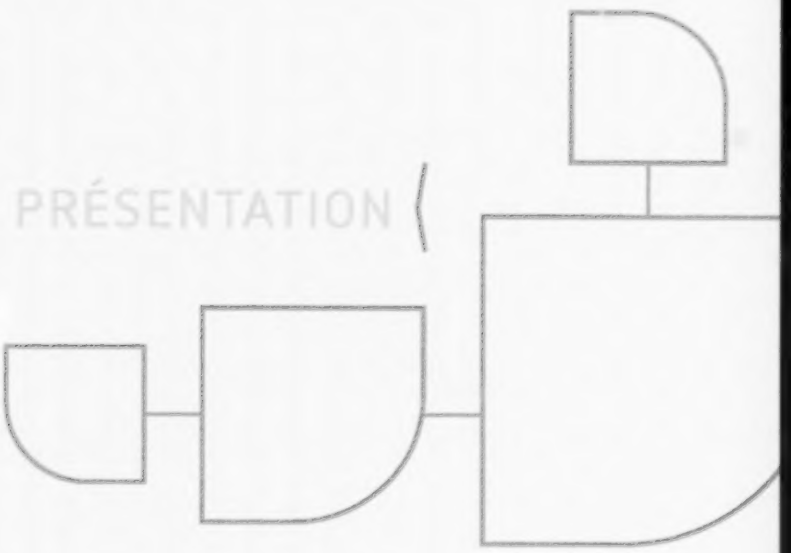
4.7 Bilan des dossiers de plainte transmis au comité de révision 36

CONCLUSION 38

SIGLES ET ACRONYMES

Agence	Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
CAAP-BSL	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJ	Centre jeunesse
CLSC	Centre local de services communautaires
CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
Commissaire local	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
Commissaire régional	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CR	Centre de réadaptation
CRDA	Centre de réadaptation pour déficience auditive
CRDI-TED	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement
CRDM	Centre de réadaptation pour déficience motrice
CRDV	Centre de réadaptation pour déficience visuelle
CRJDA	Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres personnes toxicomanes
CRDP	Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
Loi	Loi sur les services de santé et les services sociaux
Ministère	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
PLAIDD-BF	Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

PRÉSENTATION



Le régime d'examen des plaintes institué en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux accorde aux usagers un droit de recours s'ils sont insatisfaits des services offerts par l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux.

Dans cette perspective, lorsque la plainte concerne les services offerts par un établissement de santé et de services sociaux, elle est examinée en première instance par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou par un médecin examinateur. Par ailleurs, si la plainte concerne les services offerts par un organisme communautaire oeuvrant en santé et services sociaux, les personnes qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ainsi que les personnes demeurant dans une résidence privée pour aînés, celle-ci est examinée par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence. Le commissaire régional examine également la plainte de toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence. Le régime d'examen des plaintes prévoit également que si l'usager demeurait insatisfait à la suite de l'examen de sa plainte qu'il a adressée au premier palier au commissaire local ou au commissaire régional, il peut adresser un recours au deuxième palier auprès du Protecteur du citoyen.

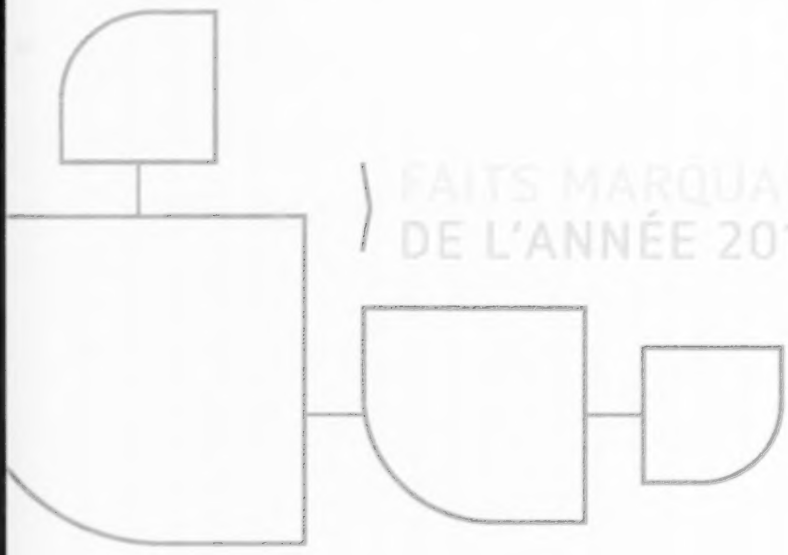
Par ailleurs, en ce qui concerne la plainte examinée par le médecin examinateur de l'établissement, celle-ci peut être examinée en deuxième instance par le comité de révision de l'établissement.

Soulignons qu'en tout temps, l'usager qui désire porter une plainte auprès de l'une ou l'autre des instances du réseau de la santé et des services sociaux et auprès du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné dans sa démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL), un organisme communautaire mandaté à cet effet par le ministre de la Santé et des Services sociaux. L'usager peut également s'adresser au comité des usagers de l'établissement, au commissaire local ou régional aux plaintes et à la qualité des services, à l'organisme communautaire Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF) ou à toute autre personne de son choix pour obtenir une assistance pour déposer une plainte.

Les commissaires locaux et le commissaire régional sont nommés et relèvent des conseils d'administration des établissements ou de l'Agence. Ils exercent des fonctions exclusives centrées sur le respect des droits, l'amélioration de la satisfaction et l'examen des plaintes. Les commissaires locaux et le commissaire régional possèdent également un pouvoir d'intervention leur permettant d'agir sur demande ou de leur propre initiative pour examen des situations lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

Les commissaires locaux et le commissaire régional assurent également, entre autres fonctions, la promotion de l'indépendance de leur rôle et, de façon concertée, la promotion du régime d'examen des plaintes pour la population de la région du Bas-Saint-Laurent.

De plus, les commissaires locaux des établissements et le commissaire régional de l'Agence sont membres du comité de vigilance et de la qualité mis en place par chaque établissement et par l'Agence. Ces comités s'assurent, entre autres, du suivi des recommandations transmises par ces commissaires dans le cadre de leurs fonctions.



FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2012-2013

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, on observe les faits marquants suivants concernant l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et concernant les établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent.

L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

- 12 dossiers de plainte ont été conclus par le commissaire régional relatifs à 12 motifs de plainte qui ont donné lieu à 5 mesures correctives. Par ailleurs, 2 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen.
- 13 dossiers d'intervention conclus relatifs à 19 motifs d'intervention qui ont donné lieu à une mesure corrective.
- 34 demandes d'assistance.
- 6 demandes de consultation.

LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT

- 343 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux relatifs à 467 motifs de plainte qui ont donné lieu à 225 mesures correctives. Par ailleurs, 6 dossiers ont été transmis au Protecteur du citoyen.
- 37 dossiers d'intervention relatifs à 50 motifs d'intervention qui ont donné lieu à 21 mesures correctives.
- 219 demandes d'assistance.
- 44 demandes de consultation.
- 49 dossiers de plainte ont été conclus par les médecins examinateurs relatifs à 75 motifs de plainte qui ont donné lieu à 7 mesures correctives. Par ailleurs, 6 dossiers ont été transmis au comité de révision, dont 5 ont été conclus en 2012-2013.

Par ailleurs, les activités de promotion du régime d'examen des plaintes ont été poursuivies en cours d'année. On note également les rencontres du commissaire régional avec les instances du Ministère et les rencontres régionales avec les commissaires locaux des établissements, ainsi que la poursuite des échanges et des collaborations entre les commissaires aux plaintes et avec les organismes d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et de défense de droits de la région, soit le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP – BSL) et l'organisme Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve (PLAIDD-BF). Pour l'ensemble des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, des rencontres ont été tenues en cours d'année avec le Comité de vigilance et de la qualité afin de faire le suivi des dossiers de plainte et des recommandations afférentes.

CHAPITRE

1

RAPPORT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

INTRODUCTION

La région du Bas-Saint-Laurent compte 8 municipalités régionales de comté (MRC) et on y dénombre 201 309 personnes. On compte également 136 organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, 164 résidences pour personnes âgées, 10 entreprises ambulancières et 1 centre de communication santé.

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a complété l'examen de 65 dossiers, soit 12 dossiers de plainte, 13 dossiers d'intervention, 34 demandes d'assistance et 6 demandes de consultation.

SECTION 1 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE

1.1 APERÇU GÉNÉRAL

Les tableaux 1 et 2 présentent le bilan du traitement des dossiers de plainte au cours de 2012-2013 et au cours des 3 dernières années. En 2012-2013, 12 dossiers de plainte ont été conclus. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 28 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 9 dossiers par année.

TABLEAU 1 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 2012-2013

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
5	9	12	2	2

TABLEAU 2 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2012-2013	5	9	12	2	2
2011-2012	1	15	11	5	0
2010-2011	0	6	5	1	0

1.2 AUTEUR DE LA PLAINTE ET QUALITÉ DE L'ASSISTANT

En regard des dossiers de plainte conclus en 2012-2013, le tableau 3 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur. On remarque que dans 69 % des situations, c'est le représentant de l'usager qui est l'auteur de la plainte.

TABLEAU 3 : AUTEUR DE LA PLAINTE

Auteur	Nombre	%
Représentant	9	69 %
Tiers	1	8 %
Usager	3	23 %
Total	**13**	**100 %**

Au cours des trois dernières années, le bilan s'établit comme suit en regard de l'auteur de la plainte.

TABLEAU 4 : ÉVOLUTION – AUTEUR DE LA PLAINTE

Auteur	Exercice financier 2010-2011	Exercice financier 2011-2012	2012-2013
Représentant	40 %	64 %	69 %
Tiers	-	-	8 %
Usager	**60 %**	**36 %**	**23 %**

Par ailleurs, le tableau 5 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

TABLEAU 5 : QUALITÉ DE L'ASSISTANT

Qualité de l'assistant	Nombre	%
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL)	3	100 %

1.3 BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'INSTANCE VISÉE

Les tableaux 6 et 7 présentent le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et l'instance visée.

TABLEAU 6 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
Agence	0	1	1	0	0
Organisme communautaire	0	2	1	1	1
Résidence privée pour aînés	3	5	8	0	1
Services préhospitaliers d'urgence	2	1	2	1	0
Autre	0	0	0	0	0
Total	**5**	**9**	**12**	**2**	**2**

TABLEAU 7 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS

Instance visée	Exercice financier		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Agence	1	3	1
Organisme communautaire	0	1	1
Résidence privée pour aînés	3	3	8
Services préhospitaliers d'urgence	1	2	2
Autres	0	2	0
Total	**5**	**11**	**12**

1.4 MOTIFS DE PLAINTE ET MESURES CORRECTIVES

1.4.1 MOTIFS DE PLAINTE

L'examen des 12 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 27 motifs de plainte. Le tableau 8 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

TABLEAU 8 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS POUR L'ENSEMBLE DES INSTANCES VISÉES

Motif de plainte	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	0	0 %
Aspect financier	9	33 %
Droits particuliers	5	18,5 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	4	15 %
Relations interpersonnelles	4	15 %
Soins et services dispensés	5	18,5 %
Autre	0	0 %
Total	**27**	**100 %**

1.4.2 MESURES CORRECTIVES ET DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

Le tableau 9 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite de l'examen des dossiers de plainte selon l'ensemble des motifs.

TABLEAU 9 : BILAN DES MESURES CORRECTIVES SELON L'ENSEMBLE DES MOTIFS

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	1
- Adaptation du milieu et de l'environnement	2
- Respect des droits	2
Sous-total	**5**
À portée systémique	0
Total	**5**

Par ailleurs, aucun dossier de plainte n'a été transmis pour étude à des fins disciplinaires.

1.5 DÉLAI D'EXAMEN

Au cours de 2012-2013, on constate au tableau 10 que 50 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, comparativement à 82 % en 2011-2012.

TABLEAU 10 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	0
4 à 15 jours	2
16 à 30 jours	0
31 à 45 jours	4
Sous-total	**6**
46 à 60 jours	4
61 à 90 jours	2
91 à 180 jours	0
181 jours et plus	0
Sous-total	**6**
TOTAL	**12**

Le tableau 11 présente l'évolution du délai d'examen au cours des trois dernières années.

TABLEAU 11 : ÉVOLUTION – DÉLAI D'EXAMEN

Délai d'examen	Exercice financier		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
45 jours ou moins	100 %	82 %	50 %
Plus de 45 jours	0 %	18 %	50 %

SECTION 2 : BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION

2.1 APERÇU GÉNÉRAL

Les tableaux 12 et 13 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

TABLEAU 12 : BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
4	20	13	11

TABLEAU 13 : ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2012-2013	4	20	13	11
2011-2012	0	17	13	4
2010-2011	0	23	23	0

2.2 ORIGINE ET AUTEUR DE L'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU

Le traitement des 14 dossiers d'intervention conclus a été effectué à la suite de signalements adressés au commissaire régional. Le tableau 14 présente l'état des dossiers d'intervention dont le traitement a été conclu selon l'auteur.

TABLEAU 14 : AUTEUR DE L'INTERVENTION

Auteur	Nombre	%
Représentant	2	14 %
Tiers	8	57 %
Usager	4	29 %
Total	**14**	**100 %**

Le nombre d'auteurs peut être supérieur au nombre de dossiers puisqu'il peut y avoir plus d'un auteur (usager, représentant ou tiers) par dossier.

2.3 BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'INSTANCE VISÉE

Les tableaux 15 et 16 présentent l'état des dossiers d'intervention selon l'étape d'examen et l'instance visée, ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des dernières années.

TABLEAU 15 : BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

Instance visée	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcé durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
Agence	0	0	0	0
Organisme communautaire	0	1	0	1
Résidence privée pour aînés	**3**	**15**	**11**	**7**
Résidence privée d'hébergement agréée et avec entente	0	1	0	1
Services préhospitaliers d'urgence	1	2	1	2
Autre	0	1	1	0
Total	**4**	**20**	**13**	**11**

TABLEAU 16 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS D'INTERVENTION CONCLUS

Instance visée	Exercice financier		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Agence	0	1	0
Organisme communautaire	0	0	0
Résidence privée pour aînés	20	11	11
Services préhospitaliers d'urgence	3	0	1
Autre	0	1	1
Total	**23**	**13**	**13**

2.4 MOTIFS D'INTERVENTION ET MESURES CORRECTIVES

2.4.1 MOTIFS D'INTERVENTION

L'ensemble des 13 dossiers d'intervention conclus a comporté le traitement de 19 motifs. Le tableau 17 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon les motifs pour l'ensemble des instances visées.

TABLEAU 17 : BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION CONCLUS SELON LES MOTIFS POUR L'ENSEMBLE DES INSTANCES VISÉES

Motif d'intervention	Ensemble des instances visées	
	Total	%
Accessibilité	0	0 %
Aspect financier	0	0 %
Droits particuliers	0	0 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	9	48 %
Relations interpersonnelles	5	26 %
Soins et services dispensés	5	26 %
Autre	0	0 %
Total	**19**	**100 %**

2.4.2 MESURES CORRECTIVES

Le tableau 18 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par le commissaire régional à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs.

TABLEAU 18 : BILAN DES MESURES RELIÉES AU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION POUR L'ENSEMBLE DES MOTIFS

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	1
- Adaptation du milieu et de l'environnement	2
- Respect des droits	1
Sous-total	**4**
À portée systémique	0
Total	**4**

SECTION 3 : DEMANDES D'ASSISTANCE, DE CONSULTATION ET AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

3.1 DEMANDES D'ASSISTANCE ET DE CONSULTATION

Trente-quatre demandes d'assistance ont été traitées en 2012-2013 par le commissaire régional. Les tableaux 19 et 20 présentent le bilan des demandes d'assistance ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

TABLEAU 19 : DEMANDES D'ASSISTANCE

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	31	91 %
Aide concernant un soin ou un service	3	9 %
Total	**34**	**100 %**

TABLEAU 20 : ÉVOLUTION – DEMANDES D'ASSISTANCE

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Demandes d'assistance	40	46	34

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de consultation, six demandes ont été traitées en 2012-2013, comparativement à huit en 2011-2012 et à douze en 2010-2011. Ces demandes provenaient majoritairement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements et également du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Bas-Saint-Laurent.

3.2 AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

Dans le cadre de ses autres fonctions, le commissaire régional a réalisé diverses activités, principalement en regard de la promotion du régime d'examen des plaintes, des relations avec le conseil d'administration de l'Agence et de sa collaboration au fonctionnement du régime au niveau des rencontres de la table des commissaires régionaux avec la Direction de la qualité du Ministère et des rencontres régionales avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. On note également la poursuite des collaborations avec les organismes d'aide et d'assistance aux plaintes et de défense de droits, soit le CAAP-BSL et PLAIDD-BF. Sur le plan de la promotion du régime, la diffusion des affiches promotionnelles et des dépliants s'est poursuivie en cours d'année. Une rencontre a été tenue avec le CAAP-BSL pour échanger sur nos rôles respectifs. Finalement, le commissaire régional a participé au lancement par la FADOQ de l'implantation du nouveau système de certification des résidences privées pour aînés dans la région du Bas-Saint-Laurent.

Le tableau 21 présente une synthèse des activités relatives à l'exercice des autres fonctions du commissaire régional.

TABLEAU 21 : AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion et information		
Droits et obligations des usagers	2	25 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	0	0 %
Autre	0	0 %
Sous-total	**2**	**25 %**
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	0	0 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autre	0	0 %
Sous-total	**0**	**0 %**
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	1	12,5 %
Sous-total	**1**	**12,5 %**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers et des résidents	0	0 %
Soutien aux commissaires locaux	1	12,5 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	3	37,5 %
Autre	1	12,5 %
Sous-total	**5**	**62,5 %**
Total	**8**	**100 %**

Soulignons par ailleurs que l'on retrouve sur le site Internet de l'Agence, dans la section *Plaintes et droits des usagers*, différents renseignements sur le régime d'examen des plaintes, dont entre autres :

Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes de l'Agence;
Les coordonnées :

- des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services des établissements de la région;
- des comités des usagers des établissements;
- du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent;
- de PLAIDD-BF (Promotion, Lutte, Aide, Intervention, Défense, Droit – Bas du Fleuve);
- du Protecteur du citoyen.

CHAPITRE

2

RAPPORT DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-SAINT-LAURENT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

INTRODUCTION

Le réseau des établissements de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent se compose de dix établissements publics se partageant les missions suivantes : CLSC, CHSGS, CHSLD, CR et CPEJ.

MRC ou région	Établissements publics (10) (Localité)	Missions				
MRC de Kamouraska	Centre de santé et de services sociaux de Kamouraska (Saint-Pascal)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de Rivière-du-Loup	Centre de santé et de services sociaux de Rivière-du-Loup (Rivière-du-Loup)	CLSC	CHSGS	CHSLD	CRPAT	
MRC de Témiscouata	Centre de santé et de services sociaux de Témiscouata (Notre-Dame-du-Lac)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC Les Basques	Centre de santé et de services sociaux des Basques (Trois-Pistoles)	CLSC		CHSLD		
MRC de Rimouski-Neigette	Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette (Rimouski)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de La Mitis	Centre de santé et de services sociaux de La Mitis (Mont-Joli)	CLSC		CHSLD	CRDP	
MRC de La Matapédia	Centre de santé et de services sociaux de La Matapédia (Amqui)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
MRC de Matane	Centre de santé et de services sociaux de Matane (Matane)	CLSC	CHSGS	CHSLD		
	Centre jeunesse du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRJDA	CPEJ
Région du Bas-Saint-Laurent	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement du Bas-Saint-Laurent (Rimouski)				CRDI-TED	

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont complété l'examen de 343 dossiers de plainte, 37 dossiers d'intervention, 219 demandes d'assistance et 44 demandes de consultation.

Par ailleurs, les médecins examinateurs ont complété l'examen de 49 dossiers de plainte.

SECTION 1 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX

1.1 APERÇU GÉNÉRAL

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, on remarque que 343 dossiers de plainte ont été conclus par les commissaires locaux. Par ailleurs, au cours des 3 dernières années, 936 dossiers de plainte conclus ont été traités, soit une moyenne de 312 dossiers par année. Les deux tableaux suivants font état de ce bilan.

TABLEAU 22 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE 2012-2013

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
48	351	343	56	6

On remarque par ailleurs que 6 des 343 dossiers de plainte conclus ont été transmis au Protecteur du citoyen pour examen.

TABLEAU 23 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
2012-2013	48	351	343	56	6
2011-2012	23	317	294	46	14
2010-2011	23	301	301	23	17

1.2 AUTEUR DE LA PLAINTE ET QUALITÉ DE L'ASSISTANT

En regard des dossiers de plainte conclus en 2012-2013, le tableau 24 présente l'état des dossiers de plainte dont l'examen a été conclu selon l'auteur de la plainte. On remarque que dans 56 % des situations, c'est l'usager qui est l'auteur de la plainte.

TABLEAU 24 : AUTEUR DE LA PLAINTE

Auteur	Nombre	%
Représentant	147	43 %
Tiers	**4**	**1 %**
Usager	192	56 %
Total	**343**	**100 %**

Par ailleurs, le tableau 25 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

TABLEAU 25 : QUALITÉ DE L'ASSISTANT

Qualité de l'assistant	Nombre	%
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL)	9	100 %

1.3 BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON LA MISSION DES ÉTABLISSEMENTS ET L'INSTANCE VISÉE

Le tableau 26 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements.

TABLEAU 26 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON LA MISSION DES ÉTABLISSEMENTS

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au Protecteur du citoyen
CLSC	10	38	42	6	2
CH					
CHSGS	22	204	192	34	2
CHSLD	9	57	55	11	0
CPEJ	2	22	23	1	0
CR					
CRDI-TED	3	11	13	1	2
CRDP					
CRDA	1	8	8	1	0
CRDV	1	1	1	1	0
CRDM	0	8	8	0	0
CRJDA	0	2	1	1	0
CRPAT	0	0	0	0	0
Total	**48**	**351**	**343**	**56**	**6**

Par ailleurs, le tableau 27 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

TABLEAU 27 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
Établissement	33	205	199	39	5
Installation	15	144	142	17	1
Ressources de type familial	0	1	1	0	0
Ressource intermédiaire	0	1	1	0	0
Autre	0	0	0	0	0
Total	**48**	**351**	**343**	**56**	**6**

1.4 MOTIFS DE PLAINTE ET MESURES CORRECTIVES

1.4.1 MOTIFS DE PLAINTE

L'examen par les commissaires locaux des 343 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 467 motifs de plainte. Le tableau 28 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

TABLEAU 28 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS POUR L'ENSEMBLE DES MISSIONS DES ÉTABLISSEMENTS

Motif de plainte	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	97	20 %
Aspect financier	26	6 %
Droits particuliers	29	6 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	83	18 %
Relations interpersonnelles	101	22 %
Soins et services dispensés	127	27 %
Autre	4	1 %
Total	**467**	**100 %**

1.4.2 MESURES CORRECTIVES

Le tableau 29 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 225 mesures recommandées, 76 d'entre elles ont une portée individuelle et 149 ont une portée systémique.

TABLEAU 29 : BILAN DES MESURES CORRECTIVES RELIÉES À L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS

	Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	- Adaptation des soins et services	32
	- Adaptation du milieu et de l'environnement	12
	- Ajustement financier	9
	- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	3
	- Information / Sensibilisation d'un intervenant	11
	- Obtention de services	4
	- Respect des droits	1
	- Respect du choix	2
	- Autre	2
Sous-total		**76**
À portée systémique	- Adaptation des soins et services	69
	- Adaptation du milieu et de l'environnement	26
	- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	20
	- Ajustement financier	2
	- Communication promotion	12
	- Formation / Supervision	9
	- Promotion du régime	4
	- Respect des droits	2
	- Autres	5
Sous-total		**149**
Total		**225**

1.5 DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

Le tableau 30 présente l'état des dossiers transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires.

TABLEAU 30 : ÉTAT DES DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Orientation pour étude disciplinaire non médicale (ressources humaines)	2

1.6 DÉLAI D'EXAMEN

Au cours de 2012-2013, on constate au tableau 31 que 75 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours ou moins, comparativement à 73 % en 2011-2012.

TABLEAU 31 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	13
4 à 15 jours	41
16 à 30 jours	70
31 à 45 jours	134
Sous-total	**258**
46 à 60 jours	42
61 à 90 jours	24
91 à 180 jours	16
181 jours et plus	3
Sous-total	**85**
TOTAL	**343**

Le tableau 32 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois dernières années.

TABLEAU 32 : ÉVOLUTION – DÉLAI D'EXAMEN

Délai d'examen	Exercice financier		
	2010-2011	2010-2011	2011-2012
45 jours ou moins	76 %	73 %	75 %
Plus de 45 jours	27 %	27 %	25 %

1.7 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS TRANSMIS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Les 6 dossiers de plainte conclus qui ont été transmis au Protecteur du citoyen ont comporté 12 motifs. Le tableau 33 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

TABLEAU 33 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS TRANSMIS AU PROTECTEUR DU CITOYEN

Motif	Nombre
Accessibilité	2
Aspect financier	2
Droits particuliers	2
Organisation du milieu et des ressources matérielles	2
Relations interpersonnelles	2
Soins et services dispensés	2
Autre	0
Total	**12**

SECTION 2 : BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION PAR LES COMMISSAIRES LOCAUX

2.1 APERÇU GÉNÉRAL

Les tableaux 34 et 35 présentent le bilan du traitement des dossiers d'intervention ainsi que l'évolution de ce bilan au cours des trois dernières années.

TABLEAU 34 : BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
7	41	37	11

TABLEAU 35 : ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION

Exercice	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
2012-2013	7	41	37	11
2011-2012	18	61	68	11
2010-2011	28	56	60	24

2.2 ORIGINE ET AUTEUR DE L'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU

En regard du traitement des 37 dossiers d'intervention conclus, 4 d'entre eux ont été traités sur constat par les commissaires locaux et 33 d'entre eux ont été traités sur signalement aux commissaires locaux. Le tableau 36 présente l'état des dossiers d'intervention conclus selon l'auteur.

TABLEAU 36 : AUTEUR DE L'INTERVENTION

Auteur	Nombre	%
Professionnel concerné	1	2 %
Représentant	10	28 %
Tiers	15	42 %
Usager	10	28 %
Total	**36**	**100 %**

2.3 BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON LA MISSION DES ÉTABLISSEMENTS ET L'INSTANCE VISÉE

Le tableau 37 présente le traitement des dossiers d'intervention selon la mission des établissements.

TABLEAU 37 : BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON LA MISSION DES ÉTABLISSEMENTS

Mission	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
CLSC	1	4	4	1
CH				
CHSGS	0	15	12	3
CHSLD	5	8	10	3
CPEJ	0	2	2	0
CR				
CRDI-TED	1	9	6	4
CRDP				
CRDM	0	2	2	0
CRDA	0	0	0	0
CRDV	0	1	1	0
CRJDA	0	0	0	0
CRPAT	0	0	0	0
Total	**7**	**41**	**37**	**11**

Par ailleurs, le tableau 38 présente le bilan des dossiers d'intervention selon l'instance visée.

TABLEAU 38 : BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Établissement	2	20	16	6
Installation	4	19	18	5
Ressource de type familial	0	1	1	0
Ressource intermédiaire	1	1	2	0
Total	**7**	**41**	**37**	**11**

2.4 MOTIFS D'INTERVENTION ET MESURES CORRECTIVES

2.4.1 MOTIFS D'INTERVENTION

Le traitement par les commissaires locaux de 37 dossiers d'intervention a comporté un total de 50 motifs. Le tableau 39 présente le bilan du traitement des dossiers d'intervention selon le motif pour l'ensemble des missions des établissements.

TABLEAU 39 : BILAN DU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON LE MOTIF POUR L'ENSEMBLE DES MISSIONS DES ÉTABLISSEMENTS

Motifs d'intervention	Ensemble des missions des établissements	
	Total	%
Accessibilité	9	18 %
Aspect financier	4	8 %
Droits particuliers	8	16 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	13	26 %
Relations interpersonnelles	6	12 %
Soins et services dispensés	9	18 %
Autre	1	2 %
Total	**50**	**100 %**

2.4.2 MESURES CORRECTIVES

Le tableau 40 présente le bilan des mesures correctives qui ont été recommandées par les commissaires locaux à la suite du traitement des dossiers d'intervention selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur les 21 mesures recommandées, 14 d'entre elles ont une portée individuelle et 7 ont une portée systémique.

TABLEAU 40 : BILAN DES MESURES CORRECTIVES RELIÉES AU TRAITEMENT DES DOSSIERS D'INTERVENTION POUR L'ENSEMBLE DES MOTIFS

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	8
- Adaptation du milieu et de l'environnement	3
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	1
- Respect des droits	1
- Autres	1
Sous-total	**14**
À portée systémique	
- Adaptation des soins et services	4
- Adaptation du milieu et de l'environnement	1
- Adoption / Révision / Application de règles et procédures	2
Sous-total	**7**
Total	**21**

2.5 DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

En 2012-2013, aucun dossier n'a été transmis par le commissaire local pour étude à des fins disciplinaires.

SECTION 3 : DEMANDES D'ASSISTANCE, DE CONSULTATION ET AUTRES FONCTIONS DES COMMISSAIRES LOCAUX

3.1 DEMANDES D'ASSISTANCE ET DE CONSULTATION

En 2012-2013, 219 demandes d'assistance ont été traitées par les commissaires locaux. Le tableau 41 présente un portrait de cette situation.

TABLEAU 41 : ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE

Assistance	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	23	11 %
Aide concernant un soin ou un service	196	89 %
Total	**219**	**100 %**

Par ailleurs, on constate que les commissaires locaux ont traité 53 demandes de consultation.

3.1 AUTRES FONCTIONS DES COMMISSAIRES LOCAUX

Le tableau 42 fait état des différentes activités relatives à l'exercice des autres fonctions des commissaires locaux.

TABLEAU 42 : ÉTAT DES AUTRES FONCTIONS DES COMMISSAIRES LOCAUX

Autres fonctions du commissaire	Nombre	%
Promotion et information		
Droits et obligations des usagers	10	10 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	2	2 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	10	10 %
Autre	4	4 %
Sous-total	**26**	**26 %**
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	4	4 %
Attentes du conseil d'administration	1	1 %
Autre	6	6 %
Sous-total	**11**	**11 %**
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	24	23 %
Sous-total	**24**	**23 %**
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers et résidents	15	14 %
Soutien aux commissaires locaux	11	10 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	9	8 %
Autre	8	8 %
Sous-total	**43**	**40 %**
Total	**104**	**100 %**

SECTION 4 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE PAR LES MÉDECINS EXAMINATEURS

4.1 APERÇU GÉNÉRAL

Le tableau 43 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte par les médecins examinateurs. Ainsi, 49 dossiers ont été conclus au cours de l'exercice 2012-2013.

TABLEAU 43 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
23	49	49	23	3

Notons que 3 des 49 dossiers de plainte conclus ont été transmis pour examen au comité de révision. Par ailleurs, le tableau 44 présente l'évolution des dossiers de plainte au cours des 3 dernières années. On remarque que 165 dossiers de plainte conclus ont été traités au cours de cette période, soit une moyenne de 55 dossiers par année.

TABLEAU 44 : ÉVOLUTION DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN

Exercice financier	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
2012-2013	23	49	49	23	3
2011-2012	32	63	65	30	5
2010-2011	21	65	51	35	2

4.2 AUTEUR DE LA PLAINTE ET QUALITÉ DE L'ASSISTANT

Le tableau 45 présente le portrait de l'auteur de la plainte. On remarque que dans 66 % des situations, c'est l'usager qui est l'auteur de la plainte.

TABLEAU 45 : AUTEUR DE LA PLAINTE ET QUALITÉ DE L'ASSISTANT

Auteur	Nombre	%
Représentant	14	28 %
Usager	**33**	**66 %**
Professionnel concerné	**1**	**2 %**
Tiers	2	4 %
Total	**50**	**100 %**

Par ailleurs, le tableau 46 présente l'état des dossiers de plainte conclus selon la qualité de l'assistant.

TABLEAU 46 : QUALITÉ DE L'ASSISTANT

Qualité de l'assistant	Nombre	%
Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL)	1	100 %

4.3 BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON LA MISSION DES ÉTABLISSEMENTS ET L'INSTANCE VISÉE

Le tableau 47 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte selon l'étape de l'examen et la mission des établissements. Les dossiers de plainte conclus concernant la mission « centre hospitalier » représentent 98 % de l'ensemble des dossiers de plainte examinés par les médecins examinateurs. Par ailleurs, le tableau 47 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

TABLEAU 47 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'EXAMEN ET LA MISSION DES ÉTABLISSEMENTS

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
CLSC	0	1	0	1	0
CH					
CHSGS	23	48	49	22	3
Total	**23**	**49**	**49**	**23**	**3**

Par ailleurs, le tableau 48 présente le bilan des dossiers de plainte selon l'instance visée.

TABLEAU 48 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE D'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au comité de révision
Établissement	11	34	26	19	1
Installation	12	15	23	4	2
Total	**23**	**49**	**49**	**23**	**3**

4.4 MOTIFS DE PLAINTE ET MESURES CORRECTIVES

4.4.1 MOTIFS DE PLAINTE

L'examen par les médecins examinateurs des 49 dossiers de plainte conclus a comporté un total de 75 motifs de plainte. Le tableau 49 présente le bilan de l'examen des dossiers de plainte conclus selon les motifs de plainte pour l'ensemble des missions des établissements.

TABLEAU 49 : BILAN DE L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS POUR L'ENSEMBLE DES MISSIONS DES ÉTABLISSEMENTS

Motif de plainte	Ensemble des missions	
	Total	%
Accessibilité	2	3 %
Aspect financier	1	1 %
Droits particuliers	2	3 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	0	0 %
Relations interpersonnelles	22	29 %
Soins et services dispensés	48	64 %
Autre	0	0 %
Total	**75**	**100 %**

4.4.2 MESURES CORRECTIVES

Le tableau 50 présente le bilan des mesures qui ont été recommandées par les médecins examinateurs à la suite de l'examen des dossiers de plainte conclus selon l'ensemble des motifs. Ainsi, sur un total de 7 mesures recommandées, 2 d'entre elles ont une portée individuelle et 5 ont une portée systémique.

TABLEAU 50 : BILAN DES MESURES CORRECTIVES RELIÉES À L'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS POUR L'ENSEMBLE DES MOTIFS

Mesure	Ensemble des motifs
À portée individuelle	
- Adaptation des soins et services	1
- Conciliation / Intercession / Médiation / Liaison	1
Sous-total	**2**
À portée systémique	
- Adaptation des soins et services	3
- Adaptation du milieu et de l'environnement	2
Sous-total	**5**
Total	**7**

4.5 DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

Le tableau 51 présente l'état des dossiers transmis par le médecin examinateur pour étude à des fins disciplinaires.

TABLEAU 51 : ÉTAT DES DOSSIERS TRANSMIS POUR ÉTUDE À DES FINS DISCIPLINAIRES

Dossiers transmis pour étude à des fins disciplinaires	Nombre
Transmission CMDP	4

4.6 DÉLAI D'EXAMEN

Au cours de 2012-2013, on constate au tableau 52 que 12 % des dossiers de plainte ont été conclus dans un délai de 45 jours et moins, et ce, comparativement à 31 % en 2011-2012.

TABLEAU 52 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE

Délai d'examen	Nombre
Moins de 3 jours	0
4 à 15 jours	2
16 à 30 jours	2
31 à 45 jours	2
Sous-total	**6**
46 à 60 jours	2
61 à 90 jours	12
91 à 180 jours	16
181 jours et plus	13
Sous-total	**43**
TOTAL	**49**

Par ailleurs, le tableau 53 présente l'évolution du délai d'examen des dossiers de plainte au cours des trois derniers exercices financiers.

TABLEAU 53 : ÉVOLUTION – DÉLAI D'EXAMEN

Délai d'examen	Exercice financier		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013
45 jours ou moins	43 %	31 %	12 %
Plus de 45 jours	57 %	69 %	88 %

4.7 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE TRANSMIS AU COMITÉ DE RÉVISION

Au cours de l'année 2012-2013, 3 des 49 dossiers de plainte conclus par les médecins examinateurs ont été transmis au comité de révision concerné des établissements pour un examen en dernière instance. Cinq dossiers de plainte ont été conclus par le comité de révision durant l'exercice. Le tableau 54 présente le bilan de ces dossiers de plainte conclus selon les motifs.

TABLEAU 54 : BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS SELON LES MOTIFS TRANSMIS AU COMITÉ DE RÉVISION

Motif	Nombre
Accessibilité	0
Aspect financier	0
Droits particuliers	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	1
Soins et services dispensés	10
Autre	0
Total	**11**

En ce qui concerne le délai d'examen, le tableau 55 présente l'état de situation.

TABLEAU 55 : DÉLAI D'EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE CONCLUS – COMITÉ DE RÉVISION

Délai d'examen	Nombre
Moins de 60 jours	0
61 à 90 jours	3
91 à 180 jours	1
181 jours et plus	1
TOTAL	**5**

Par ailleurs, le tableau 56 présente l'état des dossiers ayant fait l'objet d'une demande de révision selon le processus d'examen.

TABLEAU 56 : ÉTAT DES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE AU COMITÉ DE RÉVISION SELON LE PROCESSUS D'EXAMEN

Processus d'examen	Nombre	%
Confirmation des conclusions du médecin examinateur	0	0 %
Demande de complément d'examen	0	0 %
Études pour fins disciplinaires	0	0 %
Recommandations de mesures pour réconcilier	0	0 %
Total	**0**	**0 %**

Finalement, le tableau 57 présente l'état des dossiers conclus selon l'auteur et la qualité de l'assistant.

TABLEAU 57 : AUTEUR DE LA PLAINTE

Auteur	Nombre	%
Représentant	3	60 %
Tiers	0	0 %
Usager	2	40 %
Total	**5**	**100 %**

En 2012-2013, deux auteurs des plaintes ont eu recours à l'organisme d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Bas-Saint-Laurent (CAAP-BSL).

CONCLUSION

Parmi les faits marquants de l'exercice financier 2012-2013, on remarque, entre autres, que le commissaire régional a traité 12 dossiers de plainte relatifs à 12 motifs de plainte qui ont donné lieu à 5 mesures correctives. Au chapitre des motifs de plainte, 33 % concernent l'aspect financier, 18 % les droits particuliers, 15 % l'organisation du milieu des ressources matérielles, 15 % les relations interpersonnelles et 18 % les soins et services dispensés. En ce qui concerne les dossiers d'intervention, 13 dossiers ont été traités et ils ont généré 19 motifs de plainte qui ont donné lieu à 4 mesures correctives à portée individuelle.

En ce qui concerne les activités des établissements, les commissaires locaux ont, entre autres, procédé à l'examen de 343 dossiers de plainte relatifs à 467 motifs de plainte qui ont donné lieu à 225 mesures correctives, soit 76 mesures à portée individuelle et 149 mesures à portée systémique. Ils ont également procédé au traitement de 37 dossiers d'intervention relatifs à 50 motifs et qui ont donné lieu à 21 mesures correctives, soit 14 à portée individuelle et 7 à portée systémique.

Les médecins examinateurs, pour leur part, ont traité 49 dossiers de plainte relatifs à 75 motifs de plainte et donnant lieu à 7 mesures correctives, soit 2 à portée individuelle et 5 à portée systémique.

Il faut souligner également la poursuite de la mise à jour du Système d'information de gestion sur les plaintes et de l'amélioration des services (SIGPAQS) qui permet, depuis 2009-2010, d'inclure les données sur les dossiers d'intervention traités par le commissaire régional et les commissaires locaux, ainsi que les dossiers du comité de révision des établissements.

Les résultats obtenus de la gestion du régime d'examen des plaintes par l'Agence et les établissements témoignent de l'engagement de l'ensemble des intervenants qui ont contribué à assurer des services de qualité à la population du Bas-Saint-Laurent.

Agence de la santé
et des services sociaux
du Bas-Saint-Laurent
Québec